



## **РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

Областен управител на област Търговище

### **ДОКЛАД**

#### **ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – ОБЛАСТ ТЪРГОВИЩЕ за периода 01.01.2012 г. – 31.12.2012 г.**

Съгласно изискванията на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Областна администрация – Област Търговище, организациите предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите. Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги. Съобразно чл. 24, ал. 5 от Наредбата за административното обслужване проучването и измерването на удовлетвореността се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно.

Съобразно Вътрешните правила за организацията на административното обслужване, Областна администрация – Област Търговище използва следните средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

1. Книга за предложения, мнения и сигнали, намираща се в Звеното за административно обслужване;
2. Пощенска кутия за сигнали, намираща се на входа на Областна администрация – Област Търговище;
3. Форма за жалби, сигнали, запитвания и предложения, намираща се на интернет страницата на администрацията;
4. Форма „Антикорупционна кутия“ намираща се на интернет страницата на администрацията;

5. Анкетна карта до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп в Звеното за административно обслужване и на интернет страницата на администрацията;
6. Сигнали, жалби, предложения и мнения, във връзка с качеството на административното обслужване, осъществявано от Областната администрация подадени по поща, факс, електронна поща или лично в Звеното за административно обслужване.

#### **ОСНОВНИ ЦЕЛИ**

1. Проучване на оценката на потребителите на административни услуги за административното обслужване в Областна администрация – Област Търговище
2. Събиране на конкретни предложения на потребителите на услуги за административното обслужване с цел повишаване на удовлетвореността.
3. Анализ на резултатите и оценка на факторите с цел предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване.
4. Оценка на ефективността на каналите за предоставяне на информация към потребителите на услуги-кой канали са най-често използвани, каква информация е най-полезна за гражданите.
5. Събиране на информация относно потребителската удовлетвореност от предлаганите в Областна администрация-Област Търговище административни услуги.
6. Представяне на резултатите пред ръководството и публикуване на резултатите пред потребителите на административни услуги.

#### **НАСОЧЕНОСТ**

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в Областна администрация-Област Търговище – физически и юридически лица и е на доброволен принцип за участие, подпълването на анкетна карта.

#### **НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО**

Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги е с цел повишаване качеството на административното обслужване извършвано от Областна администрация – Област Търговище.

През периода 01.01.2012 г. – 31.12.2012 г. потребителите на административни услуги, предоставяни от Областна администрация – Област Търговище са осъществили обратна връзка относно административното обслужване чрез различните средства, както следва:

1. Книга за предложения, мнения и сигнали, намираща се в Звеното за административно обслужване – **2/две/мнения от 20.11.2012 г.**

2. Пощенска кутия за сигнали, намираща се на входа на Областна администрация – Област Търговище – **няма постъпили документи свързани с административното обслужване;**
3. Форма за жалби, сигнали, запитвания и предложения намираща се на интернет страницата на администрацията - **няма постъпили документи свързани с административното обслужване;**
4. Форма „Антикорупционна кутия“ намираща се на интернет страницата на администрацията – **няма постъпили документи свързани с административното обслужване;**
5. Анкетна карта до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп в Звеното за административно обслужване и на интернет страницата на администрацията – **6/шест/ анкетни карти;**
6. Сигнали, жалби, предложения и мнения във връзка с качеството на административното обслужване, осъществявано от Областна администрация – Област Търговище, подадени по поща, факс, електронна поща или лично в Звеното за административно обслужване – **2/два/ броя писма:** Писмо от Областна администрация-София постъпило по електронна поща на 05.11.2012г. и Писмо вх. № 93.00-49 от 31.10.2012 г.,

Потребителите са дали оценка за работата на администрацията свързана с административното обслужване както следва:

**1. Книга за предложения, мнения и сигнали, намираща се в Звеното за административно обслужване –** отлично мнение;

**2. На потребителите на административни услуги е предоставена възможност свободно и напълно анонимно да изразяват своето мнение, като попълнят анкетна карта. Тя съдържа 6 /шест/ въпроса, като целта е да се определи оценката на потребителите на административни услуги за качеството на обслужване:**

**Обща оценка за работа на администрацията:**

- 1 – изобщо не съм доволен – 0 %;
- 2 – не съм доволен- -0 %;
- 3 – задоволително ниво – 0%;
- 4 – доволен съм- 5 %;
- 5- много съм доволен – 95 %;

**1.Колко време чакахте, за да Ви обслужат на посетеното от Вас гише?**

Средно около 4/четири/ минути.

**2. Удовлетворява ли Ви обслужването в Областната администрация?**

**Отношение/разяснение**

- 1 – изобщо не съм доволен – 0 %;
- 2 – не съм доволен- -0 %;
- 3 – задоволително ниво – 0%;
- 4 – доволен съм- 0%;
- 5- много съм доволен – 100 %;

**Срочност на изпълнение на услугата**

- 1 – изобщо не съм доволен – 0 %;
- 2 – не съм доволен- -0 %;
- 3 – задоволително ниво – 0 %;
- 4 – доволен съм- 3 %;
- 5- много съм доволен – 97 %;

**Качество на изпълнение на услугата**

- 1 – изобщо не съм доволен – 0 %;
- 2 – не съм доволен- -0 %;
- 3 – задоволително ниво – 0%;
- 4 – доволен съм- 0 %;
- 5- много съм доволен – 100 %;

**3.Как бихте оценили дейността по оказване на исканата от Вас услуга от:**

**Дирекция “Административно правно обслужване , финанси и управление на собствеността”**

- 1 – изобщо не съм доволен – 0 %;
- 2 – не съм доволен- -0 %;
- 3 – задоволително ниво – 0%;
- 4 – доволен съм- 0 %;
- 5- много съм доволен – 100 %;

**Звено “Правно-нормативно обслужване”**

- 1 – изобщо не съм доволен – 0 %;
- 2 – не съм доволен- -0 %;
- 3 – задоволително ниво – 0%;
- 4 – доволен съм- 0 %;
- 5- много съм доволен – 100 %;

**Звено „Счетоводство и финанси”**

- 1 – изобщо не съм доволен – 0 %;
- 2 – не съм доволен- -0 %;
- 3 – задоволително ниво – 0%;
- 4 – доволен съм- 0 %;
- 5- много съм доволен – 100 %;

**Звено „Човешки ресурси”**

- 1 – изобщо не съм доволен – 0 %;
- 2 – не съм доволен- -0 %;

3 – задоволително ниво – 0%;

4 – доволен съм- 0 %;

5- много съм доволен – 100 %;

**Дирекция „АКРРДС“**

1 – изобщо не съм доволен – 0 %;

2 – не съм доволен- -0 %;

3 – задоволително ниво – 0%;

4 – доволен съм- 4 %;

5- много съм доволен – 96 %;

**Отдел „Държавна собственост и управление на собствеността“**

1 – изобщо не съм доволен – 0 %;

2 – не съм доволен- -0 %;

3 – задоволително ниво –0%;

4 – доволен съм- 5 %;

5- много съм доволен – 95 %;

**Звено „ Координация, административен контрол и регионално развитие и териториално устройство“**

1 – изобщо не съм доволен – 0 %;

2 – не съм доволен- -0 %;

3 – задоволително ниво – 0%;

4 – доволен съм- 0 %;

5- много съм доволен – 100 %;

**4. Каква допълнителна информация /услуга/ трябва да предоставя Областна администрация – Област Търговище, за да удовлетвори Вашите очаквания/реша проблемите Ви?**

Към този момент очакванията са удовлетворени

**5. Вярвате ли, че тази анкета ще допринесе за подобряване дейността на Областната администрация:**

Да – 97 %;

Не- 3 %;

**6. Вашите препоръки:**

100 %;

3.Сигнали,жалби,предложения и мнения от потребители във връзка с качеството на административното обслужване, осъществявано от Областната администрация подадени по поща, факс, електронна поща или лично в Звеното за административно обслужване – В 2/две/ от постъпилите писма се изразява похвала за работата на служители от администрацията Писмо от Областна администрация-София постъпило по електронна поща на 05.11.2012г., Благодарствено писмо с вх.№ 94.00-49 от 31.10.2012 г..

От изложеното до тук могат да се направят следните изводи:

1. Прави впечатление факта, че много малка част от потребителите на административни услуги са пожелали да изразят позиция относно административното обслужване, осъществявано в Областна администрация – Област Търговище, въпреки че, достъпа до средствата за обратна връзка е свободен.

2. По голямата част от потребителите, участвали в проучването посочват че са много доволни от работата на администрацията свързана с административното обслужване и оценяват положително действията на Областна администрация – Област Търговище.

3. Всички участници в проучването са посочили, че са доволни и много доволни от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, срока на изпълнение и качеството на изпълнение.

През 2013 г. Областна администрация – Област Търговище ще продължи постоянно да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.

**МИТКО СТАЙКОВ /П/**

*Областен управител на област Търговище*

*10.01.2013 г.*